



**USAL**

**UNIVERSIDAD DEL SALVADOR**

*Trabajo de investigación: Tesis*

***El Burnout en el servicio penitenciario***

**AUTORES:** *González, Claudia M. Celeste  
Roldán Capponi, Florencia*

**Fecha de presentación:** *4 de diciembre de 2010  
Junín (B)*

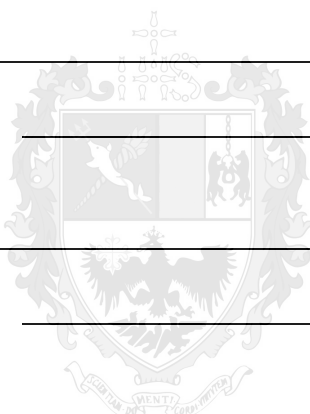


## Índice

<b>Introducción</b>	<b>2</b>
Planteo del problema	5
Interrogantes de la investigación	5
Objetivos	6
<b>Marco teórico</b>	
<b>Capítulo I</b>	
Burnout y estrés laboral	9
Manifestaciones del burnout	11
Fases físicas del burnout	12
Fases Psíquicas del burnout	13
Camino para quemarse en el trabajo	13
El estrés laboral	14
<b>Capítulo II</b>	
Como afrontar y prevenir el desgaste	17
Modos de prevención y disminución	18
Métodos de disminución y prevención en personal penitenciario	23
<b>Capítulo III</b>	
El contexto carcelario	25
Conformación del servicio penitenciario	27
Organigrama	29
<b>Capítulo IV</b>	
Desgaste laboral en el ambiente carcelario	
El agente penitenciario	40
Jerarquías en que se agrupa el personal penitenciario	42
Reflexiones sobre El rol profesional	



	En el abordaje del burnout	45
<hr/>		
<b>Diseño metodológico</b>		
	Tipo de abordaje	48
	Tipo de investigación	48
	Naturaleza temporal	48
	Variables	48
	Unidad de análisis	49
	Universo	49
	Instrumento de recolección de datos	49
	Factibilidad y valides	49
	Procesamiento de resultados	50
<hr/>		
<b>Trabajo de campo</b>		52
<hr/>		
Análisis de los datos		53
<hr/>		
<b>Conclusion</b>		58
<hr/>		
Anexos		66
Modelo de cuestionario		
Apéndice estadístico		
<hr/>		
Bibliografía		80





## **Introducción**

El estrés laboral, uno de los fenómenos más extendidos en nuestra sociedad, ha generado un gran volumen de investigaciones debido a las graves consecuencias que ejerce sobre la salud (Labrador y Crespo, 1993), el bienestar físico, psicológico y social del trabajador (Peiró y Salvador, 1993), y sobre las organizaciones (Quick y col. 1997), incidiendo en el deterioro de la calidad asistencial o de servicio, en el ausentismo, la rotación no deseada, el abandono, etc.

La interpretación actual de los procesos de estrés ha abandonado los modelos básicamente reactivos (Selye, 1965) y se formula como el resultado de una interacción, de las relaciones individuo – medio, donde el individuo no es un mero sujeto paciente, sino que tiene capacidades que le permiten reaccionar de manera adaptativa (Lazarus y Folkman, 1984, Cox, 1980; Sandin, 1995). Ello implica que la aplicación de los procesos de estrés exija acudir a la integración de variables organizacionales, relacionales y personales.

Los factores psicosociales que afectan a la seguridad y a la salud del trabajo son en la mayoría de los casos, sutiles y con una carga de imprecisión que hace difícil su evaluación, manejo y operativización. Precisamente por ello su estudio e investigación resulta tan urgente como difícil de abordar.

La Ley de prevención de Riesgo Laboral (31/1995) no ignora las manifestaciones del problema, aunque les otorga un tratamiento teórico desde una perspectiva socio-demográfico. La referencia se reduce a consideraciones acerca de la edad y el sexo de los trabajadores y al tratamiento que pudiera implicar. La Ley incluye la temática como un aspecto necesario en el estudio de la seguridad y salud del trabajo, pero se restringe a la referencia de sus aspectos más elementales.

Con el reconocimiento científico de su relevancia ocurre algo semejante, así, de los 35 comités científicos que componen el ICOH (International Commission on Occupational Health) sólo dos de ellos: "Work Organization and Psychosocial Factors" y "Unemployment and Health" abordan cuestiones de carácter psicosocial, el resto lo ocupa la seguridad, la higiene, la medicina y otros aspectos de indudable relevancia.



Sin embargo, la necesidad de atender a los aspectos organizacionales y psicosociales del trabajo se hace cada vez más evidente. Ya el estudio de la fundación Europea para las consideraciones del trabajo de 1991 reconocía que las quejas de los trabajadores provenían más de factores organizativos que de factores físicos. Los estudios posteriores de la misma Fundación (1998, 1999) confirman la relevancia de ello para el bienestar de los trabajadores.

El enfoque más habitual al tratar la influencia de los factores psicosociales en la seguridad y la salud laboral ha consistido en el estudio del estrés laboral. La ventaja del modelo descansa en su trasfondo científico y médico, conocido y constatado en otras áreas. Sin embargo sería un empobrecimiento del enfoque restringirse al estudio de las respuestas de estrés laboral y sus consecuencias. Asumir los factores psicosociales como factores de seguridad y salud laboral, exige centrarse principalmente en el estudio de los factores de estrés y de los estresores como elemento de Riesgo Laboral. Quizás, una concepción más abarcativa de los procesos de estrés laboral debería enfatizar el estudio y análisis del origen del estrés laboral, de los estresores y de los procesos interactivos, y de las diferencias individuales, sin que ello suponga el olvido de los procesos de respuesta generalizada al estrés y de sus consecuencias. Una vez más, como para otros factores de seguridad y salud laboral, el énfasis debería ponerse en la prevención, en la detección de los estresores y en la intervención sobre ellos.

La organización actual de los trabajadores está sufriendo cambios importantes que no son ajenos a la seguridad y salud laboral del trabajador. La tercerización, el envejecimiento, la subcontratación creciente, el contrato temporal, el trabajo polivalente o borroso, el crecimiento de la economía sumergida y otros fenómenos característicos del trabajo actual afectan a las conductas laborales, crean incertidumbre, generan tensión, provocan agobios, acentúan la competitividad interna, aumentan el aislamiento e inducen a estados de ánimo negativos y de agotamiento emocional al final de la jornada de trabajo.

Dentro de las enfermedades asociadas al estrés laboral, el síndrome de desgaste, “estar quemado”, **agotamiento o Burnout** (Tonnon, 2003), es cada vez más conocido y lamentablemente extendido por todas las instituciones.

Básicamente significa estar o sentirse agotado, sobrecargado, quemado o exhausto.



Este síndrome, que suele afectar principalmente a personas cuyas tareas laborales tienen una relación central de ayuda a los demás y de intensa intervención social, presenta cuatro componentes esenciales:

1-Agotamiento emocional

2-Despersonalización

3- Realización Personal

4-Contexto Institucional: (Tonon, G – 2004) este ultimo utilizado por Tonon Graciela en su libro “Calidad de Vida y Desgaste Profesional”

Si definimos el Burnout como un problema social y no como un mero problema individual, es porque se considera que, aunque se manifieste individualmente en cada uno de los sujetos que lo padecen, proviene de un ámbito de relaciones sociales específicas (laboral) y sus consecuencias afectan a la sociedad en su conjunto.

Las consideraciones expuestas fundan de algún modo el interés por el desarrollo del presente estudio, cuyo ámbito de aplicación es a su vez el espacio laboral de una de las autoras, situación que permite un acercamiento más profundo con la realidad institucional y posibles viabilidades respecto del mejor desarrollo de la investigación.





**Problema de investigación:**

¿Cómo afecta el Burnout a personas que trabajan en la Unidad Penitenciaria (UP) N° 13 ubicada en la ciudad de Junín (B) y cómo incide en sus vínculos laborales?

**Interrogantes:**

- 1- ¿Cuáles son las formas en que se manifiesta el Burnout, atendiendo a diferencias de sexo; edad; rol desempeñado; años de servicio; y nivel educativo alcanzado?
- 2- ¿El personal que trabaja en la UP 13 reconoce malestares propios al Burnout y los relaciona con la tarea desempeñada?
- 3- Los eventuales problemas vinculares entre el personal son atribuidos a síntomas propios del Burnout?
- 4- ¿Las autoridades de la UP13 vinculan los malestares del personal con este síndrome?
- 5- ¿El contexto institucional facilita espacios de participación que permitan prevenir y/o tratar problemas derivados del Burnout?

**Propósitos:**

El presente estudio pretende reconocer la incidencia del Burnout en el personal de la Unidad Penitenciaria N° 13, en sus relaciones vinculares en el ámbito laboral y con la pretensión de:

- Contribuir a los lineamientos de la política institucional sobre salud mental de profesionales y no profesionales que se desempeñan en la U.P. 13.
- Ampliar las perspectivas del trabajo social en el abordaje del problema del Burnout desde una mirada interdisciplinaria.



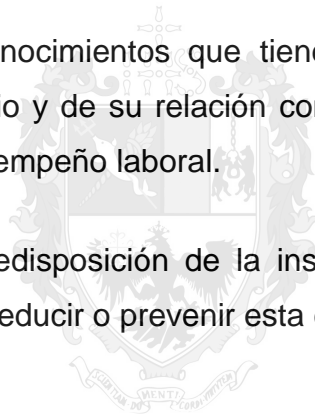
## **Objetivos:**

### **General**

Investigar el grado de afección respecto del síndrome del Burnout que se manifiesta en los empleados penitenciarios de la UP 13 de la ciudad de Junín (B) y su incidencia en sus vínculos laborales.

### **Objetivos específicos:**

- 1- Estudiar las diferentes formas de manifestación de la enfermedad según género; edad; rol desempeñado; años de servicio y el nivel educativo alcanzado.
- 2- Indagar acerca de los conocimientos que tienen los empleados del servicio respecto del tema en estudio y de su relación con algún malestar típico de este tipo de afección, con su desempeño laboral.
- 3- Conocer la existencia o predisposición de la institución para generar espacios participativos que permitan reducir o prevenir esta enfermedad.



USAL  
UNIVERSIDAD  
DEL SALVADOR





# Marco Teórico



USAL  
UNIVERSIDAD  
DEL SALVADOR